

ESCLARECIMENTO 02

Pergunta 1) É solicitado no item “4. GARANTIA DO PRODUTO”, subitem 4.12., do Termo de Referência, que a garantia técnica do equipamento contemple em seu SLA (Service Level Agreement) prazo de solução em até 06 (seis) horas. É sabido, de conhecimento público, que nenhum fabricante, seja ele de hardware e/ou software, garante em seu SLA prazo de solução no que diz respeito ao software, pois dependendo do problema pode haver a necessidade de criação de um patch, ou até mesmo de um novo release, para o software com problema, e o prazo para disponibilizar este possível patch, ou release, pode ser maior do que os prazos exigidos pela CONTRATANTE. Sendo assim, com base no exposto, e considerando a restrição apresentada, entendemos que o prazo de solução exigido, sendo este de até 06 (seis) horas, diz respeito somente ao hardware ofertado, neste caso o servidor, e seus devidos componentes. Está correto o nosso entendimento?

Resposta 1) Sim o entendimento está correto